

Reklamační řád prodejny

Tento reklamační řád (dále jako „reklamační řád“) **společnosti:**

Název firmy: **DOMA- R s.r.o.**

Adresa sídla firmy: Sladkovského 659/40, 783 71 Olomouc

IČ: 60778385

DIČ: CZ60778385

Společnost je zapsána v OR vedeném Krajským soudem v Ostravě odd. C, vložka 6653

(dále též jen „**prodávající**“) upravuje v souladu s obecně závaznou platnou právní úpravou rozsah, podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti za vady výrobků při prodeji zboží v obchodě, a to včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Tento reklamační řád je zpracován v souladu s požadavky na informace poskytované prodávajícím spotřebiteli dle ustanovení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a § 1811 odst. 2 písm. f/ zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, oba v platném znění a upravuje postup spotřebitele a prodávajícího v případě, že přes veškeré úsilí prodávajícího o zachování vysoké kvality prodáváných věcí se spotřebitel rozhodne uplatnit práva z vadného plnění dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „reklamace“).

Článek I Prevence

- a) Při výběru zboží je nutné, aby zvolený druh, velikost a další parametry věci přesně odpovídaly potřebám spotřebitele. V této souvislosti je třeba zohlednit deklarovaný účel užití, provedení, materiálové složení a způsob ošetřování nabízené věci. Pouze věc dobře zvolená z hlediska funkčního, sortimentního a velikostního je předpokladem naplnění představ a požadavků spotřebitele.
- b) Po celou dobu užívání zakoupené věci je nutné, aby spotřebitel věnoval dostatečnou pozornost základním pravidlům užívání dané věci. Zvláště je nutné zvážit všechny faktory nepříznivě ovlivňující plnou funkčnost a životnost věci, jako je například nadměrná intenzita užívání či užívání věci k nevhodnému účelu.
- c) Další nutnou podmínkou pro zachování dobrého stavu a funkčnosti zakoupené věci je její pravidelná údržba. Je třeba si uvědomit, že nesprávná nebo nedostatečná údržba podstatně zkracuje funkčnost a životnost věci. Proávající poskytuje spotřebitelům prostřednictvím návodů k užívání a dalších informačních materiálů dostatečné množství informací potřebných k řádnému ošetřování a údržbě zakoupených věcí.

Článek II Důvody pro uplatnění reklamace (§ 2161, 2161a, 2167 OZ)

- 1) Proávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc
 - a) odpovídá ujednanému popisu, druhu a množství, jakož i jakosti, funkčnosti, kompatibilitě, interoperabilitě a jiným ujednaným vlastnostem,
 - b) je vhodná k účelu, pro který ji kupující požaduje a s nímž prodávající souhlasil, a
 - c) je dodána s ujednaným příslušenstvím a pokyny k použití, včetně návodu k montáži nebo instalaci.
- 2) Proávající odpovídá kupujícímu, že vedle ujednaných vlastností

- a) je věc vhodná k účelu, k němuž se věc tohoto druhu obvykle používá, i s ohledem na práva třetích osob, právní předpisy, technické normy nebo kodexy chování daného odvětví, není-li technických norem,
 - b) věc množstvím, jakostí a dalšími vlastnostmi, včetně životnosti, funkčnosti, kompatibility a bezpečnosti, odpovídá obvyklým vlastnostem věcí téhož druhu, které může kupující rozumně očekávat, i s ohledem na veřejná prohlášení učiněná prodávajícím nebo jinou osobou v témže smluvním řetězci, zejména reklamou nebo označením,
 - c) je věc dodána s příslušenstvím, včetně obalu, návodu k montáži a jiných pokynů k použití, které může kupující rozumně očekávat, a
 - d) věc odpovídá jakostí nebo provedením vzorku nebo předloze, které prodávající kupujícímu poskytl před uzavřením smlouvy.
- 3) Prodávající odpovídá kupujícímu také za vadu způsobenou nesprávnou montáží nebo instalací, která byla podle smlouvy provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. To platí i v případě, že byla montáž nebo instalace provedena kupujícím a vada nastala v důsledku nedostatku v návodu, který k ní poskytl prodávající nebo poskytovatel digitálního obsahu nebo služby digitálního obsahu, jde-li o věc s digitálními vlastnostmi.
- 4) Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud vadu sám způsobil.
- 5) Vadou věci není opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním nebo u použité věci opotřebení odpovídající míře jejího předchozího používání.

Článek III Kde lze reklamaci uplatnit (§ 2172 OZ, § 19 odst. 1 ZOS, § 57 odst. 1 z. č. 258/2000 Sb.)

Vadu lze vytknout prodávajícímu, u kterého věc byla koupena.

S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i ve svém sídle. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací.

Při uplatnění reklamace je nezbytné, aby reklamovaná věc splňovala platné hygienické požadavky.

Seznam provozoven je k nalezení na webových stránkách www.doma-r.cz/rubrika/nase-prodejny.

Článek IV Lhůty pro uplatnění reklamace (§ 2165, 2168 a 2161 OZ)

- 1) Kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí.
 - 2) Je-li předmětem koupě věc s digitálními vlastnostmi a mají-li být podle smlouvy digitální obsah nebo služba digitálního obsahu poskytovány soustavně po určitou dobu, může kupující vytknout vadu, která se na nich vyskytne nebo projeví v době dvou let od převzetí. Má-li být plněno po dobu delší dvou let, má kupující právo z vady, která se vyskytne nebo projeví v této době.
 - 3) Při koupi použité věci mohou strany zkrátit tuto dobu až na jeden rok.
 - 4) Soud právo z vady přizná i v případě, že nebyla vytknuta bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující při dostatečné péči zjistit.
 - 5) Vytkl-li kupující prodávajícímu vadu oprávněně, doba podle odstavců 1 a 2 neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat.
- Projeví-li se vada v průběhu jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje (jedná se tedy o vyvratitelnou domněnku). Tato doba neběží po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, v případě, že vadu vytkl oprávněně.

Zvláštní ustanovení o záruce za jakost (§ 2113 až 2117 a 2174a OZ)

- 1) Záruka za jakost vzniká prohlášením poskytovatele záruky, že kupujícího uspokojí nad rámec jeho zákonných práv z vadného plnění, zejména tím, že mu vrátí kupní cenu, vymění věc nebo ji opraví anebo v této souvislosti poskytne službu, nebude-li mít věc vlastnosti uvedené v prohlášení o záruce.

2) Záruka za jakost vznikne i prohlášením učiněným v reklamě dostupné nejpozději v okamžiku uzavření kupní smlouvy. Je-li obsah záruky obsažený v jiném prohlášení o záruce pro kupujícího méně příznivý než obsah záruky učiněné v reklamě, má přednost obsah uvedený v reklamě, ledaže byl před uzavřením smlouvy dodatečně upraven stejným nebo srovnatelným způsobem, jakým byla reklama učiněna.

3) Ustanovení o záruce za jakost se přiměřeně použijí i na záruku převzatou v souvislosti s jinou než kupní smlouvou.

4) Zaručí-li se poskytovatel záruky, že si věc po určitou dobu při obvyklém použití uchová své funkce a výkonnost, platí, že má kupující ze záruky alespoň právo na dodání nové věci bez vad nebo na opravu věci. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu věci.

5) Určují-li prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší; tím není dotčen odst. 2.

6) Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než poskytovatel záruky, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

7) Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost.

8) Vadu krytou zárukou musí kupující vytknout poskytovateli záruky ve lhůtě určené délkou záruční doby.

9) Poskytovatel záruky za jakost vydá kupujícímu nejpozději při převzetí věci potvrzení o záruce za jakost (záruční list, prodejní doklad) v textové podobě. Záruční list musí být sepsán jasným a srozumitelným jazykem a musí obsahovat

a) údaj, že má kupující ze zákona právo vůči prodávajícímu na bezplatnou nápravu a že toto právo není zárukou za jakost dotčeno, a

b) označení věci, na niž se záruka vztahuje, obsah záruky, jméno a bydliště nebo sídlo poskytovatele záruky, postup k uplatnění práv ze záruky a podmínky záruky.

Neplněním této povinnosti není platnost záruky dotčena.

Článek V Obsah reklamace (§ 2169 OZ, §19 odst. 1 ZOS)

1) Spotřebitel sdělí prodávajícímu, jaké právo z vadného plnění si zvolil, při oznámení vady. Právo z vadného plnění si není možné zvolit v rozporu s oprávněními danými zákonem.

2) Proávající je povinen spotřebiteli vydat při uplatnění reklamace písemné potvrzení, ve kterém uvede datum, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil, co je jejím obsahem, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a kontaktní údaje spotřebitele pro účely poskytnutí informace o vyřízení reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Článek VI Práva spotřebitele z vady (§ 2169, 2170, 2171, § 19 odst. 1 až 5 ZOS)

1) Má-li věc vadu, může kupující požadovat její odstranění. Podle své volby může požadovat dodání nové věci bez vady nebo opravu věci, ledaže je zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo ve srovnání s druhým nepřiměřeně nákladný; to se posoudí zejména s ohledem na význam vady, hodnotu, kterou by věc měla bez vady, a to, zda může být druhým způsobem vada odstraněna bez značných obtíží pro kupujícího.

2) Proávající může odmítnout vadu odstranit, je-li to nemožné nebo nepřiměřeně nákladné zejména s ohledem na význam vady a hodnotu, kterou by věc měla bez vady.

3) Ustanovení § 1923, 2106 a 2107 občanského zákoníku o právech z vadného plnění se nepoužijí.

4) Proávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí tak, aby tím kupujícímu nezpůsobil značné obtíže, přičemž se zohlední povaha věci a účel, pro který kupující věc koupil.

5) K odstranění vady převezme prodávající věc na vlastní náklady. Vyžaduje-li to demontáž věci, jejíž montáž byla provedena v souladu s povahou a účelem věci předtím, než se vada

projevila, prodávající provede demontáž vadné věci a montáž opravené nebo nové věci anebo uhradí náklady s tím spojené.

6) Kupující může požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, pokud

a) prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil podle § 2170 odst. 1 a 2 občanského zákoníku,

b) se vada projeví opakovaně,

c) je vada podstatným porušením smlouvy, nebo

d) je z prohlášení prodávajícího nebo z okolností zjevné, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího.

7) Přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou věci bez vady a vadné věci, kterou kupující obdržel.

8) Kupující nemůže odstoupit od smlouvy, je-li vada věci nevýznamná; má se za to, že vada není nevýznamná. Ustanovení § 2110 a 2111 se nepoužijí.

9) Odstoupí-li kupující od smlouvy, prodávající vrátí kupujícímu kupní cenu bez zbytečného odkladu poté, co obdrží věc nebo co mu kupující prokáže, že věc odeslal.

10) Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena a spotřebitel o tom musí být informován nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

11) Po marném uplynutí lhůty k vyřízení reklamace může spotřebitel od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu.

12) Prodávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy, a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Článek VII Poprodejní servis (§ 1811 odst. 2 písm. f, případně § 1820 odst. 1 OZ)

Poprodejní servis na výrobky TESCO MA je poskytován v servisním středisku TESCO MA s.r.o.

Článek VIII Účtování skladného (§ 2170 odst. 3 a 2159 odst. 3 OZ)

Nepřevezme-li kupující věc v přiměřené době poté, co jej prodávající vyrozuměl o možnosti věc po opravě převzít, postupuje se dle § 2159 odst. 3 občanského zákoníku, kde je uvedeno:

1) Není-li ujednán čas plnění, prodávající odevzdá věc kupujícímu bez zbytečného odkladu po uzavření smlouvy, nejpozději však do třiceti dnů.

2) Nepřevezme-li kupující věc v čase uvedeném v odstavci 1, náleží prodávajícímu úplata za uskladnění. Neujednají-li strany její výši, platí za ujednanou výše obvyklá.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti k 6.1.2023

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů – ADR

Spotřebitel má právo na mimosoudní řešení sporu ze spotřebitelské smlouvy (dále jen „spotřebitelský spor“), mimo výjimky uvedené v § 20d zákona o ochraně spotřebitele, dochází-li k plnění na území České republiky; v ostatních případech jen tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.

V případě, že dojde mezi prodávajícím a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát – oddělení ADR

Štěpánská 44

110 00 Praha 1 E-mail: adr@coi.cz Web: adr.coi.cz (<https://adr.coi.cz/>)